

## Úroveň poskytovaných webhostingových a servisních služeb

### 1. Legislativní údržba

Poskytovatel se zavazuje udržovat všechny části plnění v souladu s platnou legislativou po celou dobu platnosti smlouvy. Poskytovatel se zavazuje v případě legislativních změn zajistit úpravy všech dotčených částí tak, aby byly v souladu se změněnými právními předpisy a poskytnout upravené části plnění zadavateli včetně zajištění nezbytných prací souvisejících s instalací nebo montáží vedoucích k zajištění souladu s legislativou, a to po dobu platnosti smlouvy. Úpravy poskytovatel zajistí k datu účinnosti změny.

### 2. Technická podpora

Technická podpora bude poskytována po dobu platnosti smlouvy.

#### **Požadavky na organizaci technické (servisní) podpory**

- centrální místo pro oznamování všech servisních požadavků,
- telefonické zadání požadavku na technickou podporu musí být zajištěno lidskou obsluhou (příjem požadavku pouze automatem akceptován výhradně mimo níže stanovenou dobu),
- komunikace s dispečinkem technické podpory, stejně tak komunikace s řešiteli požadavků na technickou podporu musí být zajištěna v českém jazyce,
- příjem požadavku musí být umožněn několika nezávislými komunikačními cestami:
  - o prostřednictvím internetu (webové rozhraní, autentifikace pro oprávněné osoby na základě jména a hesla),
  - o telefonicky,
  - o e-mailem,
- zajištění nepřetržitého přístupu do systému pro evidenci požadavků pro oprávněné osoby zadavatele – možnost upřesnění požadavku v průběhu jeho řešení,
- umožnění přístupu k historickým datům o řešení požadavků na technickou podporu (2 roky zpětně online, další roky na vyžádání).

#### **Služby**

- Servisní služby
  - o diagnostika nahlášené závady,
  - o odstraňování závad ve lhůtách uvedených níže,
  - o obnovení funkčnosti ze zálohy nebo reinstalací,
  - o uzavření servisního požadavku po akceptaci zadavatele – zhotovení servisního protokolu,
  - o zaznamenání změn do technické provozní dokumentace,
  - o náklady související s poskytnutím servisního zásahu jsou zahrnuty v ceně služby, žádné další náklady nebudou fakturovány,
  - o uložení informací o provedení servisního zásahu do elektronického systému pro příjem a evidenci požadavků na technickou (servisní) podporu.
- Provozní správa
  - o Činnosti prováděné automaticky = nebude nutné zadávat požadavky na jejich provedení:
    - a) pravidelné kontroly správné funkce spravovaného systému podle navržené a schválené architektury,
    - b) poskytování informací o bezpečnostních rizicích a incidentech,

- c) aplikace bezpečnostních oprav,
  - d) reinstalace nových verzí (vždy s předchozím souhlasem zadavatele),
- Požadavky na činnosti na vyžádání:
  - a) provedení zálohy konfigurací/nastavení před provedením požadované provozní činnosti,
  - b) ověření možných dopadů realizace požadavku na zachování funkcionality celku, v případě existence rizik informování zadavatele požadavku o možných důsledcích provedení požadavku,
  - c) provedení požadované činnosti provozního charakteru na vyžádání (např. požadavku na změnu konfigurace, úpravu funkčnosti menšího rozsahu apod.)
  - d) po provedení požadavku otestování funkčnosti systému.
- Obecné požadavky:
  - a) zaznamenání změn do technické provozní dokumentace,
  - b) náklady související s poskytnutím služeb provozní správy jsou zahrnuty v ceně služby, žádné další náklady související s poskytnutím služby, nebudou fakturovány,
  - c) uložení informací o provedení provozního zásahu do elektronického systému pro příjem a evidenci požadavků na technickou (servisní) podporu.
- Expertní podpora
  - konzultační služby (telefonicky, e-mailovou komunikací),
  - řešení problémů (telefonicky, e-mailovou komunikací),
  - reporting poskytování expertní podpory.
- Provozní a uživatelská dokumentace
  - vedení a udržování technické provozní dokumentace a uživatelské dokumentace v elektronické podobě,
  - pravidelná aktualizace technické provozní dokumentace a uživatelské dokumentace po provedených změnách,
  - poskytování výstupů z technické provozní dokumentace oprávněným zástupcům zadavatele.

Poskytovatel umožní zadavateli volný přístup ke zdrojovému kódu použitého redakčního systému a umožní mu jej v případě potřeby editovat.

### **Lhůty**

Poskytovatel je povinen poskytovat zadavateli servisní podporu v pracovních dnech od 08:00 do 17:00 h, v pátek do 15:30 h, a reagovat zadavateli na nahlášení závady znemožňující zadavateli řádným způsobem užívat běžící aplikaci v níže uvedených reakčních dobách a dále je povinen odstranit nahlášenou závadu do konce níže stanovené maximální doby k odstranění závady, přičemž obě tyto doby vždy počínají běžet od okamžiku nahlášení závady objednatelem poskytovateli. Do těchto dob se nezapočítává doba od 17:00 h do 08:00 h následujícího dne, a dále pak doba od pátku 15:30 h do bezprostředně následujícího pondělí 08:00 h a státem uznané svátky.

Část (modul)	Dostupnost služby	Příjem požadavku	Klasifikace závady	Doba reakce	Doba k odstranění závady
Webový portál	24x7	9x5	A	2 h	8 h
			B	4 h	24 h
			C	8 h	48 h
			D	48 h	40 h
Provozní správa	9x5	9x5		Do konce následujícího pracovního dne	
Expertní podpora	9x5	9x5		Do konce následujícího pracovního dne	
Legislativní údržba	9x5	9x5		Do 5 pracovních dnů	

**Hodnotou 24x7** se rozumí nepřetržité poskytování služby (24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, tedy 365 dnů v roce).

**Hodnotou 9x5** se rozumí poskytování služby v pracovních dnech v době:

Po - Čt 8:00 - 17:00 h

Pá 8:00 - 15:30 h

#### Klasifikace závad

A Fatální problémy:

Úplná nedostupnost aplikace, web server neodpovídá, nebo nejsou dostupné 2 a více name servery. Mezi fatální problémy náleží rovněž neautorizovaná změna obsahu prezentace

B Kritické problémy:

Web server odpovídá, ale nezobrazuje korektní obsah prezentace, případně hlásí systémovou chybu, nebo chybu ke kódu aplikace. Návštěvníci nemohou aplikaci plnohodnotně užívat.

C Závažné problémy:

Aplikace pracuje korektně, ale s aplikací nemohou pracovat redaktoři, kvůli chybám redakčního systému.

D Nezávažné problémy:

Návštěvníci i redaktoři mohou s aplikací plnohodnotně pracovat, ale v aplikaci se vyskytlo chování, které je v rozporu s uživatelskou dokumentací.

#### Metodika výpočtu dostupnosti webové prezentace

Pro výpočet skutečně dosažené dostupnosti se použije následujícího vzorec:

$$\text{dostupnost} = \frac{(T1 - T2)}{T1} \times 100 \%$$

T1 značí celkový počet hodin, po které má být v daném kalendářním měsíci webová prezentace provozována, s výjimkou doby oprávněného omezení provozu

T2 značí celkový počet hodin, po které byla webová prezentace nedostupná nebo neplnila svou funkci (viz kategorie A klasifikace závad).

**Do měsíční nedostupnosti webové prezentace nebudou započítány výpadky ani přerušení nebo vady vyplývající z níže uvedených příčin:**

- a) plánované odstávky webové prezentace předem odsouhlasené objednatelem,
- b) objednatel požaduje od poskytovatele otestování funkcí webové prezentace, ačkoli nebyla ohlášena ani detekována žádná porucha,
- c) webová prezentace je změněna nebo upravena na pokyn objednatele a s jeho vědomím takovým způsobem, že parametry definované dostupnosti nemohou být splněny,
- d) v případě zásahu vyšší mocí,
- e) jakékoliv přerušení přímo vyplývající z poruch nebo nedostatků webové prezentace nebo zařízení způsobených objednatelem,
- f) poruchy způsobené výpadky vybavení nebo systémů zajištěných objednatelem nebo jakoukoliv třetí stranou, která není řízena nebo kontrolována poskytovatelem,
- g) doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti webové prezentace objednatelem delší než 30 minut.